

## FORMAS DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para información referente a los servicios:

Presencial: Avenida De La Vega Real, (Antigua Avenida. Los Arroyos.

Vía telefonica: (809) 378-2149, Ext.: 232 y 234

WhatsApp/Asistente virtual: (829) 537-8613

Correo electrónico: [zooeduca@zoodom.gob.do](mailto:zooeduca@zoodom.gob.do) / [parque@zoodom.gob.do](mailto:parque@zoodom.gob.do)

Redes sociales:

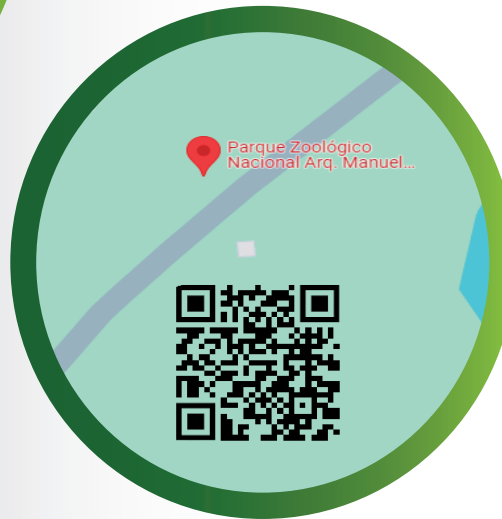


### DATOS DE CONTACTO:

Avenida De La Vega Real, Arroyo Hondo, Santo Domingo.

Vía telefónica: 809-378-2149, Ext 232 y 234

Correo Electrónico: [zooeduca@zoodom.gob.do](mailto:zooeduca@zoodom.gob.do);



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para reporte de quejas y sugerencias, la Ciudadanía/Cliente puede utilizar las siguientes vías:

### - Buzones Físicos:

Ubicados en diversos puntos del parque.



### - Buzón Virtual: [www.zoodom.gob.do](http://www.zoodom.gob.do)

Disponible en nuestro portal web. Escanear el código;

### - Línea 311: [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

Quejas y sugerencias recibidas a través de buzón físico serán respondidas en tiempo máximo de diez (10) días laborables. Las recibidas a través de buzón virtual o línea 311, serán respondidas en tiempo máximo de 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta, la institución se compromete a remitir al ciudadano/cliente una carta de disculpa suscrita por la máxima autoridad, dentro de los 15 días laborables siguientes, indicando las medidas a adoptar por los inconvenientes ocasionados.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Departamento de Educación Ambiental,  
Presencial de lunes a viernes en horario de 9:00 am a 4:00 pm o a través de las siguientes vías:

Dirección: Edificio Administrativo, 1era planta, ubicado en Av. De La Vega Real, (Antigua Av. Los Arroyos).

Vía telefónica: 809-378-2149, Ext 232 y 234

Correo Electrónico: [zooeduca@zoodom.gob.do](mailto:zooeduca@zoodom.gob.do)



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar calidad de los servicios que se brindan, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ABRIL 2024 - ABRIL 2026



Segunda versión

## ¿QUIÉNES SOMOS?

El Parque Zoológico Nacional Arquitecto Manuel Valverde Podestá, ZOODOM, es una institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, destinada al fomento de la educación, la investigación y la cultura en lo que concierne a las ciencias biológicas en general y a la conservación de la fauna nacional y exótica que conforman su colección animal

### MISIÓN:

Fomentar la investigación, conservación y protección de la flora y fauna, tanto local como exótica, mediante programas educativos enfocados en la educación ambiental y conservación de las especies.

### NORMATIVAS:

- Ley No. 114 del 3 de enero de 1975 proclamó el Parque como centro destinado al fomento de la educación, la investigación y la cultura en lo concerniente a las ciencias biológicas en general, así como a la preservación de la fauna nacional.

- Ley No. 78-88, promulgada el día 15 de octubre de 1988, designa al Parque Zoológico Nacional con el nombre de Arquitecto Manuel Valverde Podestá.

- Ley No. 64-00 del año 2000, crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales y proclama al Parque Zoológico Nacional una dependencia del hoy Ministerio, conservando autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, así como patrimonio y personería jurídica.

## INCLUSIÓN

El Parque Zoológico Nacional brinda servicio y atención sin distinción de personas. Cuenta con:

- Estacionamientos señalizados, reservados para personas con discapacidad y/o embarazadas.
- Rampa para facilitar el acceso de personas con condiciones de movilidad: Silla de ruedas, coche de bebé, andador, bastón, entre otros.
- Trenes con espacio para colocar silla de ruedas, coche de bebé, andador, entre otros.
- Sistema QR con informaciones de Ejemplares y Especies en idioma Inglés, Francés, Italiano, Mandarín, Ruso, Japonés.
- Cambiadores de bebé en baños.
- Estaciones de Enfermería con personal capacitado en primeros auxilios.
- Señalización e identificación de áreas, vías y salidas.
- Extintores ubicados en diversas áreas del parque.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

<b>ELEMENTOS TANGIBLES:</b>	Apariencia física del personal, infraestructura física, mobiliario y equipos. (Higiene, señalización, identificación).
<b>ACCESIBILIDAD:</b>	Facilidad para obtener información, comunicarse y/o llegar al parque.
<b>FIABILIDAD:</b>	Entrega de Servicio e información confiable, acertada, sin errores.
<b>PROFESIONALIDAD:</b>	Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus requerimientos, sobre dudas y brindar el servicio.
<b>AMABILIDAD:</b>	Empatía, cortesía del personal y trato recibido.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES
Visitas guiadas y/o coordinadas y Visitas No guiadas	Elementos tangibles	90%	% de usuarios satisfechos por mes.
	Accesibilidad	95%	
	Amabilidad	95%	
	Fiabilidad	95%	
	Profesionalidad	90%	
Capacitación. Programa de Charlas educativas y labor social	Elementos tangibles	90%	% de usuarios satisfechos por mes.
	Accesibilidad	90%	
	Amabilidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
Pasantías/Prácticas Supervisadas, dirigidas a estudiantes de nivel superior (Asesoría Docente y de Investigación)	Elementos tangibles	90%	% de usuarios satisfechos por semestre.
	Accesibilidad	90%	
	Amabilidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	

### DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir con los requisitos para acceder a los servicios e informaciones institucionales, respetando los plazos y procedimientos establecidos.

- Acatar y cumplir con las normativas de conducta y de seguridad establecidas, respetar, cuidar, no ocasionar daño y mantener el orden en las instalaciones del parque.

- Respetar los derechos de los demás, observar las normas de convivencia y cumplir los deberes cívicos y sociales. Tratar a las demás personas con cortesía y respeto.